



Dégâts des eaux et Assurance AXA de mauvaise fois

Par **jonks**, le **20/11/2012** à **18:04**

Bonjour,

J'ai acheté un appartement en janvier 2012, et j'ai constaté un dégât des eaux dans mon sous-sol.

Je suis le 3eme propriétaire de cet appartement (Mme Xxx / Mlle Yyy / Moi) et je suis dans les 2 derniers mois de la garantie décennale (expiration 31-12-12)

Après m'être renseigné avec la copropriété il s'avère que déjà en 2005 Mme Xxx a fait une déclaration de sinistre (dégâts des eaux) sous la garantie décennale (loi 1792 code civil)

Un rapport d'expertise a été fait, cependant ce dernier mentionnait des travaux pour une somme de 633€ TTC.

>"Les travaux de réparation consisteraient à appliquer sur la face extérieur du mur, coté garage, appliquer enduit hydrofuge de type Trapco avec congé arrondi à la jonction mur/dallage hauteur 1.50m"*

*Somme dérisoire contenu des travaux qui était à réaliser

[assurance] a donc envoyé un chèque de 633€ TTC, seule une peinture a été faite à l'intérieur de mon box.

>"Le mur du fond du box a été partiellement doublé et une peinture imperméabilisante "waterlite" a été mise en œuvre sur la face intérieur du mur du fond du box, pour un montant de 545€ HT 574,98€TTC suivant le détail du devis référence 1 0333 00 en date de du 03-03-03-2008 de l'entreprise Impress 22*

*Travaux acceptés pour dossier Mme Xxx et refusés pour la copropriété

J'ai donc acheté un appartement début d'année 2012 à Mlle Yyy qui m'a caché ce dégât des eaux et je me retrouve maintenant à constater que mon garage devient inutilisable.

J'ai donc demandé à un expert d'intervenir afin de constater les dégâts, de justifier des travaux entrepris.

> Dans le cadre du précédent sinistre nous avons préconisé " enduit hydrofuge de type Trapco avec congé..."

> Indemnité a été versée sur cette base

> Les travaux préconisés n'ont pas été réalisés: "Le mur du fond du box a été partiellement doublé et une peinture imperméabilisante "waterlite"..."

Position de l'assurance "Ce dommage a déjà été indemnisé dans le cadre d'une précédente déclaration de sinistre, et il apparait que les réparations correspondantes ont mal été exécutées. Par conséquent, la garantie du contrat n'est pas acquise et il vous appartient de contacter directement l'entreprise chargée des travaux de réparation"

Que faire?

AXA ne veut pas comprendre, enfin fait semblant de ne pas comprendre..... qu'avec 633€ TTC, on ne peut rien faire à part une peinture et que donc l'expertise a mal été faite!!!

Et le vrai cout des travaux est 10 fois plus cher voir 15 fois et le vrai probleme n'est pas résolu
Que le cabinet d'expertise a fait avaler cette coulœuvre à l'ancienne propriétaire qui a vendu directement.

Il doit bien avoir un moyen de se retourner contre cette assurance & son cabinet d'expertise qui sont de mèche pour entuber les clients?!

Par **jonks**, le **21/11/2012** à **08:39**

Le problème est en effet pas là et je pense que vous vous en doutez. Le problème est que le cabinet d'expertise travaillant avec vous a sous-estimé les travaux.

Il ne peut y avoir un montant d'indemnisation de 633€ pour "Les travaux de réparation consisteraient à appliquer sur la face extérieur du mur, coté garage, appliquer enduit hydrofuge de type Trapco avec congé arrondi à la jonction mur/dallage hauteur 1.50m" puisque l'expert a constaté que les travaux fait c'est à dire une simple peinture coute déjà la somme de 574€ TTC "Le mur du fond du box a été partiellement doublé et une peinture imperméabilisante "waterlite" a été mise en œuvre sur la face intérieur du mur du fond du box, pour un montant de 545€ HT 574,98€TTC suivant le détail du devis référence 1 0333 00 en date de du 03-03-03-2008 de l'entreprise Impress 22"

Vous comprendrez donc le subtile calcul qui en découle ci-dessous :

Il me reste donc $633€ - 574€ = 59€$ pour faire un enduit extérieur, décaisser de la terre, faire un congé arrondi?

Comment voulez-vous qu'avec 59€ je puisse faire quelque chose?

Est-ce une blague?

Ou de toute évidence est-ce une méthode pour économiser de l'argent sur le dos de vos clients ou de fermer les yeux sur une situation que vous jugez trop coûteuse?

A-t-on une trace d'un quelconque devis qui pour faire les travaux préconisé coûterai 633€

TTC pour une intervention en 3 fois, soit 3 1/2 journées?

Quelle entreprise est capable de faire c'est travaux à ce prix-là ?

Avez-vous reçu des devis ?

Avez-vous des réductions spéciales ?

Car d'une l'indemnisation est dérisoire et de deux l'expertise est erronée voir incomplète.

De plus le devis de votre expert est incomplet pour les travaux à réaliser, car il faut:

- Enduit hydrofuge
- Décaisser la terre
- Bande solin
- Delta MS après enduit
- Et un drain afin de drainer l'eau pluviale vers les endroits adaptés

Il est donc certain que ces travaux devaient être faits à la construction du bâtiment, même votre expert nous l'a confirmé, et que votre assurance doit prendre en charge ce type de travaux quand il s'agit d'un défaut du constructeur si flagrant.

Je me répète mais effectivement pour ce type de travaux il n'y en a pas pour 633€, vu que seule une peinture interne coûte 545€.

De plus pour un même et unique problème vous nous trouvez deux excuses différentes:

- Pour mon cas personnel "Ce dommage a déjà été indemnisé dans le cadre d'une précédente déclaration de sinistre, et il apparaît que les réparations correspondantes ont mal été exécutées. Par conséquent, la garantie du contrat n'est pas acquise et il vous appartient de contacter directement l'entreprise chargée des travaux de réparation"

- Pour le cas de mes voisins et la copropriété "Ce dommage, n'est pas susceptible d'engager la responsabilité des constructeurs, sur le fondement de l'article 1792 du code civil, car il ne compromet pas la solidité de l'ouvrage et ne le rend pas impropre à sa destination. Par conséquent, la garantie du contrat n'est pas acquise"

Je suis certain que mettre des parpaings à même le sol sans imperméabilité entre la terre et le mur est un défaut de construction, qu'il doit être pris en charge par votre assurance en toute logique, et que son coût n'est pas de 633€ TTC pour décaisser 1,50 m de terre et faire les travaux cités plus haut.

Nommer un expert pour avoir ce type de rapport est soit un canular ou soit une incompétence flagrante.

Il est donc clair que nous contestons, l'expert M Monfils de la société SARETEC mandaté par votre compagnie pour les déclarations de sinistre (- 249 4681 MMS 91 C -249 4708 MMS 91 C), Nous ne comprenons pas non plus les rapports envoyés par ce cabinet concernant ces dégâts.

Je vous demande donc de réexaminer ces dossiers, voire de faire appel à une contre-expertise, avec plus de profondeur car les conséquences de cette malfaçon s'aggravent de jours en jours et si le problème n'est pas résolu « à la base » les conséquences seront catastrophiques.

L'humidité et les écoulements d'eau polluent tout le bâtiment, donnent une odeur de pourriture, du salpêtre, l'apparition de champignons, les murs sont gorgés d'eau sur plus de 10m de long et créent des remontées humides jusqu'aux habitations. Je ne suis pas le seul à subir les conséquences de cette mauvaise gestion, nous avons ouvert 3/ 4 dossiers dû à la mauvaise

prise en charge des travaux par votre expert qui a que le nom "d'expert".

Car pour une intervention pris en charge dans les temps, avec une expertise plus précise et juste, nous ne parlerions plus de ces dommages l'heure actuelle et nous pourrions jouir de notre bien voir même garer une voiture qui ne baigne pas dans l'eau.

Par **Dominique Quali axa**, le **22/11/2012 à 17:32**

Bonjour Jonks,

Je reviens vers vers dans le cadre de votre dossier pour lequel nous avons eu un 1er échange.

http://www.experatoo.com/droit-de-l-immobilier/degats-eaux-vice-cache_107451_1.htm#5904914

Un refus vous a été notifié concernant le dégâts des eaux affectant votre garage.

En effet , ce dommage semble avoir déjà fait l'objet d'une indemnisation de la part de notre société.

Lors de sa visite, vous expliquez que l'expert a jugé que les réparations n'avaient pas été effectuées selon ses préconisations.

Le cas échéant, nous sommes alors face à un défaut de réalisation des travaux qui engage la garantie Responsabilité Civile Professionnelle de l'entrepreneur.

Toutefois, vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions techniques de l'expert.

Dans votre dernier post, vous précisez " L'humidité et les écoulements d'eau polluent tout le bâtiment, donnent une odeur de pourrie, du salpêtre, l'apparition de champignons, les murs sont gorgés d'eau sur plus de 10m de long et créer des remontées humides jusqu'aux habitations", ce qui m'interpelle.

Il y a une incohérence entre le montant de l'indemnisation et les dégâts que vous décrivez.

Dans ce cas de figure, sachez que vous pouvez demander que l'expertise soit confiée à un autre cabinet (on parle de récusation d'expert).

Compte tenu de la situation, j'ai demandé qu'une nouvelle expertise soit organisée.

Nous allons vous contacter dans les meilleurs délais afin de convenir d'une date.

Je me tiens à votre disposition pour tout complément d'information via la messagerie privée du forum.

Coridalement
Dominique R.
Qualité AXA France

Par **jonks**, le **22/11/2012 à 18:08**

Bonsoir madame,

Tout d'abord merci beaucoup, des efforts que vous faites car même mes interlocuteurs ne me donnent de réponse sauf vous Alie un grand merci.

Pour le réelle coût des travaux il est clair qu'ils sont plus que sous-estimés et je n'arrive même pas à avoir un devis d'entreprise pouvant justifier une somme de 633€...

L'expert le sait bien, connaît le vrai prix des travaux mais se justifie qu'il a déjà été indemnisé. Est-il possible de votre côté de récupérer les devis faits?!

Pour justifier de 633€ ou encore le devis la peinture faite à 545€?

Une entreprise est passée semaine dernière pour nous faire un devis estimatif je vous communique son devis dès que possible...

Merci pour votre temps Dominique

Cordialement

Johann

Par **alterego**, le **22/11/2012 à 20:22**

Bonsoir,

Si les travaux nécessaires consistent en une simple imperméabilisation, ils relèvent de la responsabilité de droit commun des constructeurs qui est de 10 ans.

L'article 1792-4-3 du Code Civil précise qu'en dehors des actions régies par les articles 1792-3, 1792-4-1 et 1792-4-2, les actions en responsabilité dirigées contre les constructeurs désignés aux articles 1792 et 1792-1 et leurs sous-traitants se prescrivent par dix ans à compter de la réception des travaux".

Si les travaux ont vocation à assurer une fonction d'étanchéité du bâtiment, ils sont considérés comme ouvrage relevant de la garantie décennale.

La copropriété n'a pas spécialement compétence à apprécier ce qui relève ou ne relève pas de cette garantie notamment quand l'appréciation est délicate.

Pour en revenir à AXA (votre assureur dégât des eaux) la précédente indemnisation peut expliquer celle qui vous a été proposée.

Vous deviez demander à AXA de vous communiquer le rapport d'expertise dès lors qu'il s'appuie sur celui-ci pour vous opposer le montant de l'indemnité. En vous refusant sa communication il se priverait d'apporter la preuve qu'il invoque.

Pourquoi, puisque vous n'étiez pas assisté d'un expert lors de l'expertise AXA, n'avez-vous pas, quand vous avez eu connaissance du montant de l'indemnité, consulté un expert d'assuré et fait procéder à une contre-expertise.

AXA n'est pas le plus urgent dans l'immédiat, hormis le rapport que pourrait se faire un plaisir de vous transmettre Dominique. Ce qu'il importe de savoir au plus vite si les désordres

relèvent ou non de la garantie décennale.

Cordialement

[citation]**Ces informations ne sauraient remplacer la consultation de votre Conseil habituel ou de tout autre professionnel du droit.**[/citation]

Par **jonks**, le **22/11/2012** à **21:10**

Bonsoir,

Je vous remercie pour votre réponse et vos conseils, ça rassure que des gens prennent le temps d'aider les autres.

P.i: AXA est l'assurance de la décennale

J'écris de mon iPhone alors excusez-moi pour l'orthographe et le développement ci-dessous:

Je voulais préciser que la 1ère propriétaire a fait intervenir la garantie décennale. Elle a reçu une somme de 633 € pour régler les problèmes d'inondation (montant dérisoire) car avec l'argent elle a fait juste une peinture à l'intérieur de son garage (waterlite) coût 545€.

Moi ayant racheté à la 2ème propriétaire je constate des inondations DC à la réunion de copropriété je fais à nouveau jouer la décennale.

L'expert de la décennale, constate que seule une peinture est faite, et dis en gros je constate les problèmes de mal façons sur la construction, que les travaux n'ont pas été faits.

J'attends DC le rapport et leur réponse c'est grossièrement : on vous a déjà file à l'époque (1ère propriétaire) 633€ >> affaire classée !

Donc la j'ai fait jouer la décennale >> réponse on vous a dédommager.. En gros on veut pas payer! Mais j constate qu'on vous a bien "eu"

J'ai également demandé une contre expertise y a + d un mois toujours pas de réponse!

J'ai appelé mon assurance et demande une expertise qui constate effectivement que je me suis fait berné, que 633€ c'est limite indécent de proposer ça pour le montant des travaux et de cette façon!

Que l'assurance a un devoir de résultat, mais que dans mon cas ça va être dur...

Mon appartement n'est pas le seul, beaucoup de garages le sont, on ouvre un dossier, AXA répond >> article 1792 je crois, "... Pas impropre à sa destination" >> affaire classée !

Je ne sais plus quoi faire vraiment et Dominique est la seule personne à avoir relancé sa

société et prendre le temps de m aider, je la remercie encore une fois. Mais j ai reçu la même réponse de la part d AXA.

Nous avons également ouvert un dossier sur l assurance de la coopro.

Voilà toute les actions entreprises, l assurance décennale se clôturant dans 1,5 mois, peut être font ils trainer les choses??

Merci à tous

Cordialement

Par **chaber**, le **23/11/2012** à **07:43**

bonjour,

La réponse du service qualité d'AXA sur le forum prouve quand même que l'assureur laisse une porte ouverte en proposant une nouvelle expertise.

D'après votre description plusieurs copropriétaires sont concernés.

Cette affaire est donc du ressort de la copropriété et je comprends pas pourquoi il n'a pas été fait appel à la Dommages-ouvrage par celle-ci lors de la 1ère déclaration.

Afin d'interrompre la garantie décennale, proche de s'éteindre, il faudrait que la copropriété engage d'urgence une procédure devant les tribunaux avec un avocat spécialisé.

[citation]Nous avons également ouvert un dossier sur l assurance de la coopro.

Voilà toute les actions entreprises, l assurance décennale se clôturant dans 1,5 mois, peut être font ils trainer les choses??

[/citation]

Vous ne pouvez accuser AXA de faire traîner les choses alors qu'il y a carence de la copropriété qui aurait dû réagir immédiatement comme je l'ai dit plus haut (je n'ai aucun lien avec AXA, je tiens à le préciser)

Par **jonks**, le **23/11/2012** à **09:09**

Bonjour à vous,

Et je remercie Chaber pour son message.

-Oui je vois que Axa enfin je précise Dominique (sur ce site) m'aide car l' entreprise AXA par elle même apres avoir fait un courrier contestant les rapports d'expertises, et demandé plus d'explication sur leur reponses:

- Mon dossier >> réponse déjà indmenisé en 2005

- Dossier coopro >> article 1792 "..pas impropre à sa destination"

-Dossier d'un aute garage de ma résidence "..."..pas impropre à sa destination"
(différentes réponses pour un seul et même probleme...)

A l'heure actuelle aucune réponse de AXA, mais Dominique d'Axa a quant à elle
genereusement et professionelement repris mon dossier.

- "je comprends pas pourquoi il n'a pas été fait appel à la Dommages-ouvrage par celle-ci lors
de la 1ère déclaration"

Aucune idée mais si je reprends l historique la dame de l époque à revendu juste apres... :((

- Je suis d'accord avec vous, il y a eu un manque de rigueur de la copropriété à l'époque

Maintenant j essaie avec la copropriété de résoudre les manques qu'il y a eu sur ce dossier,
mais comment bien faire?

- Oui c'est vrai que AXA n'est pas entierement responsable de ce qui c et passé à l epoque

Merci encore à vous tous

Johann

Par **alterego**, le **23/11/2012** à **10:46**

Bonjour,

"AXA est l assurance de la décennale" le contraire aurait été étonnant mais il ne nous
appartenait pas de l'affirmer. Il est bien que vous nous l'ayez confirmé.

Vous comprenez pourquoi l'assureur "n'a pas fait appel à la dommages-ouvrage".
Mais après tout était-ce bien à lui de la faire quand il ne lui était déclaré qu'un dégât des eaux
et que l'expert produisait un rapport en ce sens ?

C'était à l'expert de le faire... celui dont les intérêts sont directement liés à ceux de l'assureur
qui lui donne du travail.

"Essayez avec la copropriété de résoudre les manques...", pas exactement, mais la mettre
face à ses responsabilités en lui rappelant qu'elle n'a pas qualité à apprécier ce qui relève ou
ne relève pas de la garantie décennale et qu'aujourd'hui il y a urgence à déclarer les
désordres. A défaut, elle vous obligerait à engager une procédure contre elle, dont elle serait
inspirée d'en mesurer les conséquences.

Vous devez empêcher l'assureur de tergiverser (ils le font tous) pour vous opposer dans
quelques semaines la prescription.

Le "service Qualité" (désolé Dominique) y participe, il est dans son rôle. Comprenez qu'il ne
puisse pas aller contre les intérêts de l'entreprise. Le post, bien rédigé, ne vise qu'à vous
distraindre de ceux qui sont les vôtres, il ne fait que vous rapporter ce que vous savez depuis la
survenance des dommages et persiste à occulter tout ce que vous avez pu soulever quant à

la cause du sinistre.

Cordialement

[citation]***Ces informations ne sauraient remplacer la consultation de votre Conseil habituel ou de tout autre professionnel du droit.***[/citation]

Par **jonks**, le **26/11/2012** à **20:54**

Bonsoir à tous,

Pour information je viens de faire un devis sur le montant des travaux et ils sont évalués à 10 529€

Cordialement